

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas web terhadap keputusan pembelian serta dampaknya kepada loyalitas pelanggan di WWW.DISDUS.COM. Dengan metode yang digunakan adalah metode Analisis Jalur dengan menggunakan program SPSS versi 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Web secara simultan berpengaruh dengan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Kualitas Web juga secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Keputusan Pembelian. Implikasi daripada penelitian ini adalah agar Disdus mampu meningkatkan Kualitas Websitenya agar mereka dapat membuat pelanggan memutuskan untuk melakukan pembelian di Disdus serta untuk membuat pelanggan lama mereka menjadi loyal.

Kata kunci : Kualitas Web, Keputusan Pembelian, Loyalitas Pelanggan, Analisis Jalur

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of web quality and its impact on purchase decisions to customer loyalty of WWW.DISDUS.COM. The method used is the method of path analysis using SPSS version 16. The results showed that the quality of the website is simultaneously significant influence on the purchase decision. Web quality is also simultaneously significant influence on customer loyalty through the purchase decision. The implication of this research is to improve the web quality of Disdus to make new customer decide to make a purchase in Disdus. Also to make old customer of Disdus become a loyal customers.

Keywords : Web Quality, Purchase Decision, Customer Loyalty, Path Analysis.